

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara berkembang selalu melakukan pembangunan disegala bidang. Hal ini demi terciptanya masyarakat yang sejahtera, misalnya memberikan pelayanan kepada masyarakat, penegakan hukum yang adil dan memelihara keamanan serta ketertiban negara. Upaya untuk memenuhi yaitu salah satunya dengan penerimaan negara, yang berfungsi untuk memenuhi kepentingan negara guna menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang menguntungkan. Pemerintah dan Dewan Perwakilan menghimpun Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) yang disusun setiap tahunnya, terdapat tiga sumber penerimaan pendapatan negara, yaitu penerimaan dari sektor perpajakan, penerimaan negara bukan pajak (PNBP) dan hibah. Didasarkan pada 3 sumber penerimaan negara tersebut, sektor pajak merupakan sumber utama keuntungan negara dalam memenuhi anggaran negara.

Pajak merupakan sumber penopang dalam melaksanakan tanggung jawab Negara untuk mengatasi masalah sosial, meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran serta kontak sosial antar warga Negara dengan pemerintah. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah menyebutkan bahwa ada lima jenis pajak daerah khususnya pajak provinsi, antara lain Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak

Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok. Dari berbagai jenis pajak daerah khususnya provinsi, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu retribusi yang memberikan sumbangan cukup besar untuk membiayai pembangunan daerah. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Dari waktu ke waktu jumlah penduduk di Indonesia semakin meningkat. Dengan bertambahnya jumlah penduduk tentunya akan berdampak pula pada kebutuhan akan transportasi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan mobilisasi masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Saat ini dapat dilihat dari banyaknya penggunaan kendaraan bermotor di Indonesia yang mengalami peningkatan setiap tahunnya, banyak masyarakat menggunakan transportasi pribadi dibandingkan dengan transportasi umum.

Seiring dengan peningkatan pendapatan masyarakat, kemampuan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan akan alat transportasi juga meningkat. Hal ini tentunya akan berdampak pada penambahan pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor setiap saat. Maka potensi penerimaan dari pajak kendaraan bermotor juga semakin bertambah, namun pendapatan daerah Kota Bekasi belum dikatakan maksimal karena faktanya banyak pemilik kendaraan yang belum menepati janjinya terhadap kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak daerah yang memiliki potensi cukup besar dalam pembiayaan pembangunan daerah (Ishak, 2017).

Pendapatan pajak yang belum mencapai target setiap tahun menunjukkan rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak. Pada dasarnya penerimaan wajib pajak mempunyai hubungan dengan penerimaan pajak karena apabila kepatuhan dari wajib pajak meningkat maka secara tidak langsung juga akan memperbesar penerimaan negara dari segala sektor pajak (Wardani & Rumiyatun, 2017). Adapun faktor yang menyebabkan kurangnya kepatuhan wajib pajak yaitu berdasarkan faktor eksternal wajib pajak salah satunya yaitu adanya teknologi dan sosialisasi atas tindakan pemerintah kepada wajib pajak, sedangkan faktor internal yang berasal dari individu itu sendiri terutama pengetahuan mengenai pentingnya kewajiban membayar pajak.

Teknologi yang saat ini telah banyak mengubah tatanan dan sistem manual menjadi sebuah sistem elektronik yang canggih dan serba cepat. Setiap perilaku tradisional dan konvensional telah berubah warna menjadi teknologi digital melalui sistem komputerisasi. Dunia perbankan yang menyediakan sistem layanan online telah mempercepat proses kerja menjadi lebih cepat dan lebih efektif.

Penggunaan teknologi informasi dalam modernisasi sistem yang berbasis e-system diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan dan kepercayaan terhadap penyelenggaraan administrasi perpajakan (Kukuh, 2022). Pengembangan dan penerapan teknologi informasi pada prinsipnya merupakan sarana atau alat. Namun demikian keberadaannya sangat penting dan sangat signifikan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, menghemat waktu, tenaga, pikiran, dan mempercepat arus informasi. Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam menjalankan tugasnya.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Zakaria Anshori (2020) menyatakan bahwa teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan pajak, pemanfaatan teknologi informasi dengan e-system dapat mempermudah wajib pajak dalam melaporkan pajak hingga kepatuhan wajib pajak akan meningkat. Akan tetapi penelitian yang dilakukan oleh Zakaria Anshori berbanding terbalik dengan kenyataan di daerah kota Bekasi, yang banyak mengatakan bahwa sulitnya penggunaan teknologi menjadi penyebab kurangnya kepatuhan dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dari dua perbedaan hasil tersebut peneliti ingin mengetahui lebih lanjut apakah teknologi memberikan dampak positif atau bahkan tidak berpengaruh dalam membayar pajak di daerah kota Bekasi.

Yang kedua yaitu Berdasarkan Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor: SE-98/PJ/2011 disebutkan bahwa sosialisasi perpajakan merupakan suatu upaya serta proses pemberian informasi perpajakan untuk menghasilkan perubahan pengetahuan, keterampilan, dan sikap masyarakat, dunia usaha, aparat, dan lembaga pemerintah maupun non pemerintah sehingga terdorong untuk paham, sadar, peduli dan berkontribusi dalam melaksanakan kewajiban perpajakan. Sistem yang baik diharapkan dapat memberikan dampak kontrol yang baik, sehingga keterlibatan perbankan dalam hal ini mendorong semua pihak menciptakan iklim yang positif dan mengesampingkan pikiran-pikiran yang menyimpang dari prosedur.

Kegiatan penyuluhan pajak juga memiliki andil besar dalam keberhasilan sosialisasi perpajakan kepada seluruh wajib pajak. Penyuluhan ini dapat kita manfaatkan dari teknologi informasi melalui berbagai media cetak, media

elektronik, spanduk, internet, serta berbagai forum tentang pajak yang dilakukan oleh Dirjen Pajak diharapkan dapat membawa pesan moral terhadap pentingnya pajak bagi negara dan bukan hanya dapat meningkatkan pengetahuan wajib pajak tentang peraturan perpajakan yang baru, tetapi juga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak sehingga secara otomatis penerimaan pajak juga akan meningkat sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Hartanti, Ratiyah, Eka, Dilla (2022) telah melakukan penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi perpajakan dan kesadaran wajib pajak berpengaruh secara simultan dan parsial terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, untuk itu sosialisasi perpajakan perlu dilakukan secara rutin, khususnya terhadap program yang sedang dijalankan. Mengingat karena pajak kendaraan bermotor merupakan penerimaan kepada kas daerah yang nantinya dipergunakan untuk membayar seluruh pengeluaran daerah, sosialisasi dapat dilakukan secara sosialisasi langsung dan sosialisasi tidak langsung yaitu perlu lebih banyak dilakukan melalui pamflet, billboard, update website, dan sosial media.

Selain itu pengetahuan juga berpengaruh terhadap bagaimana pentingnya membayar pajak dan melaksanakan aturan perpajakan. Pengetahuan adalah informasi yang diketahui, dipahami, dan dimengerti seseorang sebagai ilmu yang diperoleh karena adanya pembelajaran dan pengalaman. Pengetahuan perpajakan juga memiliki tujuan agar wajib pajak dapat memahami pajak lebih dalam karena jika wajib pajak paham dalam menghitung dan melaporkan pajaknya, maka akan meningkatkan minat wajib pajak dalam melaporkan kewajiban pajaknya (Selvia

Utami, 2018). Pengetahuan bisa menjadikan seseorang yang taat akan ketepatan waktu pembayaran pajak serta menjadi pribadi yang bijaksana.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap sebagai salah satu instansi pemerintah juga harus mengikuti perubahan orientasi demi memperbaiki citra dan kualitas pelayanannya. Dapat digambarkan dalam fenomena yang terjadi selama ini, terlihat bahwa kepatuhan wajib pajak cenderung rendah karena kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan. Salah satu fenomena yang terjadi adalah pengaduan dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), antara lain adanya calo dan perbedaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu wajib pajak yang melalui calo atau biro jasa lainnya, keluhan para wajib pajak yang menunggu diruang tunggu SAMSAT karena mereka harus rela mengantri, keluhan mengenai kenaikan atau penurunan persentase pajak kendaraan bermotor yang tidak disosialisasikan terlebih dahulu kepada wajib pajak, keluhan kurangnya loket kasir yang ada mengakibatkan pelayanan pembayaran pajak menjadi semakin lama.

Berbagai pengertian dari kepatuhan Pajak telah diperkenalkan ke dunia. Kirchler memberikan gambaran sederhana, dimana kepatuhan pajak didefinisikan sebagai istilah yang paling netral untuk menggambarkan kesanggupan Wajib Pajak untuk membayar pajaknya. Alm, Jackson dan Miliron mendefinisikan kepatuhan pajak sebagai pelaporan semua pendapatan dan pembayaran atas semua pajak dengan menunaikan ketentuan hukum, regulasi dan pengadilan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam melakukan penelitian ini adalah “PENGARUH TEKNOLOGI INFORMASI, SOSIALISASI PERPAJAKAN, DAN PENGETAHUAN PERPAJAKAN TERHADAP KEPATUHAN WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI PADA WAJIB PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DAN RODA EMPAT DI SAMSAT KOTA BEKASI)”.

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, rumusan masalah dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh teknologi informasi terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah terdapat pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah terdapat pengaruh pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?
4. Apakah terdapat pengaruh teknologi informasi, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan secara simultan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan yang ingin dicapai oleh penulis di dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji dan menganalisis teknologi informasi berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

2. Untuk menguji dan menganalisis sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengetahuan perpajakan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.
4. Untuk menguji dan menganalisis teknologi informasi, sosialisasi perpajakan dan pengetahuan perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna informasi yang berguna bagi berbagai pihak yang menggunakannya adalah:

1. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan bermanfaat bagi penulis untuk memperdalam tentang bagaimana pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor sehingga dapat diterapkan dalam praktek kehidupan dimasyarakat untuk menambah pengetahuan.

2. Bagi SAMSAT Kota Bekasi

Penulis berharap supaya penelitian ini bisa dijadikan masukan dan bermanfaat bagi SAMSAT Kota Bekasi, dan dijadikan sebagai acuan supaya memotivasi dalam pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor.

3. Bagi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya



Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi sumber data tambahan referensi bagi mahasiswa- mahasiswa junior tentang penelitian yang dibuat oleh penulis, dan menjadi tambahan koleksi perpustakaan yang ada di Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

#### 4. Bagi Masyarakat

Penulis berharap supaya penelitian ini mampu meningkatkan kepatuhan dan kesadaran untuk membayar pajak demi kelancaran penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan.

### **1.5 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis membatasi masalah hanya pada aspek pengaruh teknologi informasi, sosialisasi perpajakan, dan pengetahuan perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Objek penelitian ini terbatas hanya dilakukan pada wajib pajak kendaraan bermotor roda dua dan roda empat di SAMSAT Kota Bekasi.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk lebih terarah dalam penulisan skripsi ini, maka penulis akan memberikan gambaran keseluruhan dari penelitian, maka penulis membuat penelitian ini secara sistematis yang terdiri dari beberapa bab dengan susunan berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Berisi tentang pendahuluan menguraikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah dan sistematika penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Berisi tentang penjelasan mengenai landasan teori, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hasil hipotesis penelitian.

**BAB III : METODOLOGI PENELITIAN**

Berisi desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data.

**BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Berisi tentang deskripsi hasil penelitian, analisis hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian yang telah dilakukan.

**BAB V : PENUTUP**

Berisi tentang simpulan dari penelitian yang dilakukan dan implikasi manajerial.